

障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(案)についてのパブリックコメント結果

項番	該当箇所	ご意見	回答
1	対応要領 第1条(目的)	「職員が適切に対応」→「職員が障害者の意向を正しく把握し、適切に対応」とするべき。	ご指摘を踏まえ以下のとおり修正しました。 「…役員及び職員(以下「役職員」という。)が、障害者の意向を正しく把握し、適切に対応するために…」
2	対応要領 第2条(不当な差別的取扱いの禁止) 第3条(合理的配慮の提供)	年金受給者(聴覚障害者)の本人確認を電話で行うことがある。 金融機関で資金貸付を行う場合に本人確認を電話で行うことがある。 クレジットカード作成では本人確認を電話で行うことがある。 重度聴覚障害者は電話の利用ができない。従って年金受給が半年も伸びた例、資金貸付では金融機関へ手話通訳と同行で足を運ぶ例、クレジットカード作成では家族に支援してもらうことや事業所へ足を運び時間ロスが多くある例が続いている。 「聴覚障害イコール電話が不可能」ということを啓発してほしい。	研修内容として、聴覚障害のある方に対する対応方法(FAX・手紙による相談等)を含めた、障害のある方に対する対応について、検討することとします。
3	対応要領 第5条(監督者の責務)	「障害者に対して合理的配慮の提供がなされるよう努めなければならない。」は、「障害者に対して合理的配慮の提供がなされるようにしなければならない。」とすべき。 努力義務ではないので義務の文体にすべき。	ご指摘を踏まえ以下のとおり修正しました。 「第5条 監督者は、第2条及び第3条に掲げる事項に関し、次の各号に掲げる事項を実施しなければならない。」
4	対応要領 第7条(相談体制)	相談には、ろう者には手話、難聴者には筆談、盲ろう者にはその方に合った方法のコミュニケーション手段をとってもらいたい。 国の出先にある合同庁舎は、その多くが手話の空白ビルである。	ご指摘を踏まえ以下のとおり修正しました。 「第7条 3 相談等を受ける場合は、性別、年齢、状態等に配慮し、対面、手紙、電話、ファックスなど、障害者が他人とコミュニケーションを図る際に必要となる手段について、可能な範囲で対応するものとする。」
5	対応要領 第8条(研修・啓発)	「聴覚障害イコール電話が不可能」ということを啓発してほしい。 役所を初め、ほとんどのところから聴覚障害者及び聴覚障害者団体へ電話が行われる。できて当たり前という態度の方が多い。	研修内容として、聴覚障害のある方に対する対応方法(FAX・手紙による相談等)を含めた、障害のある方に対する対応について、検討することとします。

項番	該当箇所	ご意見	回答
6	別紙 第1～第4	留意事項第1、第2「積極的改善措置」や「正当な理由の判断」が一番にきているが前文に入れるか、第4を最初に持ってくるべき。 この大前提として、職員の「障害認識」や「個々の障害者の個別的障害実態」への正しい視点や知識が必要。それを明文化し、その上での第1、第2だと思う。 これは研修に関わることで改めて明文化していないのかもしれないが、ここに一番の社会的障壁は心の壁があるので明文化してほしい。	対応要領については「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に基づく記載としております。 なお、ご意見(一番の社会的障壁は心の壁があること等)は、研修等の参考とさせていただきます。
7	別紙 第3 不当な差別的取扱いの具体例 (不当な差別的取扱いに当たり得る具体例)	具体例の追加 (追加内容) ・障害があることを理由に情報提供の正確さと不十分さ 聴覚障害者でコミュニケーション手段が手話の場合よく起こる差別のため。	引き続き、分かりやすいお客様向け文書の作成に取り組むほか、いただいたご意見は、コミュニケーション手段の検討にあたり、参考にさせていただきます。
8	別紙 第6 合理的配慮の具体例 (合理的配慮に当たり得る物理的環境への配慮の具体例)	具体例の追加 (追加内容) ・障害者用トイレの設置 ・エレベーターのドアはスケルトン(中が見えるもの⇒電話(緊急連絡)のできない聴覚障害者への配慮) エレベーターは緊急時の電話ができない聴覚障害者への配慮だがユニバーサルデザインともなる。	年金事務所等のバリアフリーに対応するための設備の設置及び改修については、優先的に整備してまいります。 いただいたご意見は、今後、施設整備の参考とさせていただきます。
9	別紙 第6 合理的配慮の具体例 (合理的配慮に当たり得る意思疎通の配慮の具体例)	具体例の追加 (追加内容) ・正確な情報提供のため手話通訳者の設置をする。 手話は音声語と違う言語であり、ろう者の手話を正確に読みとるには手話通訳者以上という資格レベルの技術が必要。「意思疎通」とは相手の言うことを正しく理解し、正しく答えるという双方向のものであるので、手話については通訳者の設置は必至。	いただいたご意見は、コミュニケーション手段の検討にあたり、参考にさせていただきます。